

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019

Deze factsheet geeft inzicht in de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo.

Gemeenten zijn wettelijk verplicht een keer per jaar de cliënten die gebruikmaken van een Wmo-voorziening naar hun ervaringen te vragen. De methode van onderzoek staat vast, ook zijn er tien verplichte vragen over de ervaring met de thema's:

- Tevredenheid over het contact met de gemeente bij een hulpvraag
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Effect van de ondersteuning

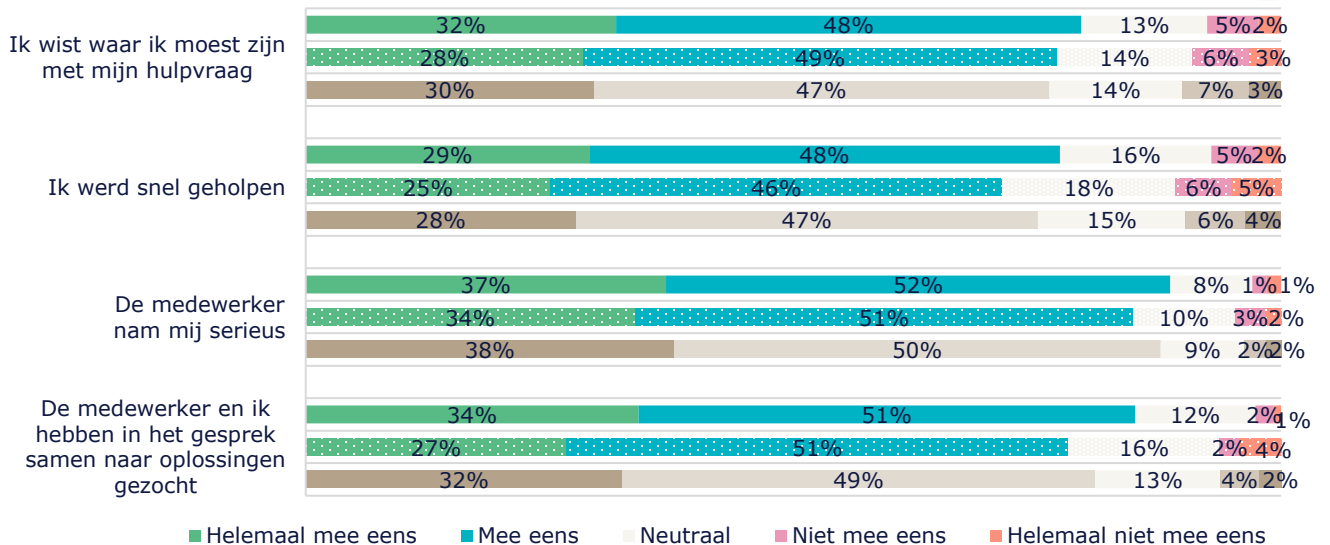
In totaal zijn in uw gemeente 1.180 vragenlijsten verzonden en 562 ingevuld.

Daarmee is de respons **47,6%**.

In de referentiegroep is de respons **37%**.

In de vragenlijst is aan Wmo-clieñten een aantal uitspraken voorgelegd en is aan hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn. Onderstaande figuren geven de ervaringen van uw Wmo-clieñten weer, afgezet tegen het gemiddelde van het voorgaande jaar en het gemiddelde van alle aan dit onderzoek deelnemende gemeenten: de referentiegroep*.

Contact



Gemeente 2019 ■ ■ ■ ■ ■
 Gemeente 2018 ■ ■ ■ ■ ■
 Referentiegroep 2019 ■ ■ ■ ■ ■

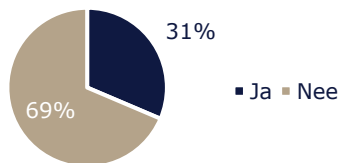
De toegang tot zorg is beter geworden

In uw gemeente weet 80% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting toen 77% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is, is eveneens toegenomen (was 71%, nu 77%). Het serieus genomen worden door de medewerker (89%) en het in een gesprek met de medewerker samen naar een oplossing zoeken (85%) worden positief gewaardeerd. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente op alle stellingen iets hoger.

*De referentiegroep bestaat uit de gemeenten: Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Duiven, Westervoort, Lelystad, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Smallingerland, Amsterdam, Best, Zuidplas.

Bekendheid cliëntondersteuner

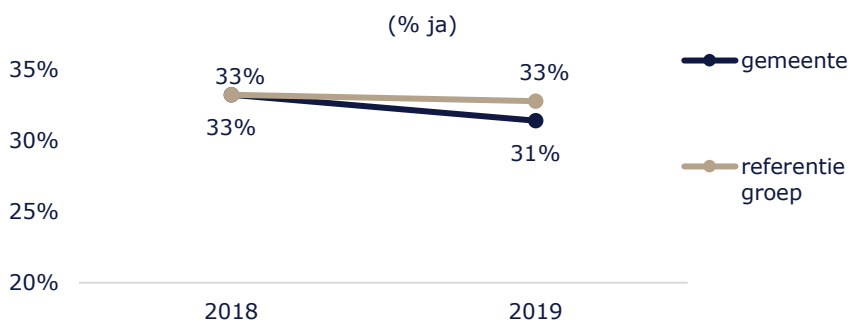
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Bekendheid cliëntondersteuner licht gedaald

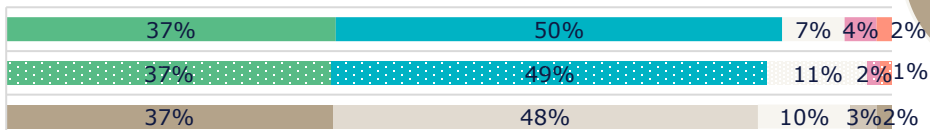
In uw gemeente is 31% van de cliënten bekend met de cliëntondersteuning.

De bekendheid is licht gedaald ten opzichte van de meting van vorig jaar (33%). Ook is de bekendheid minder groot dan in de referentiegroep (33%).

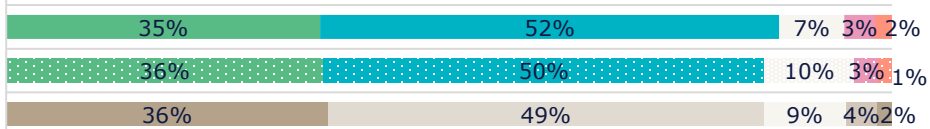


Kwaliteit ondersteuning

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



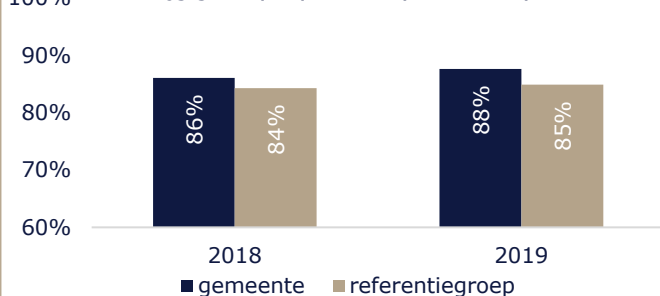
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



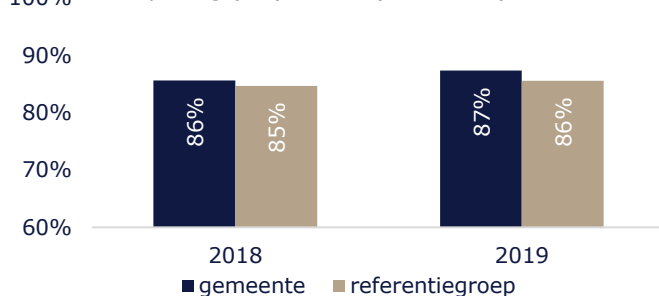
■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

Gemeente 2019
Gemeente 2018
Referentiegroep 2019

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



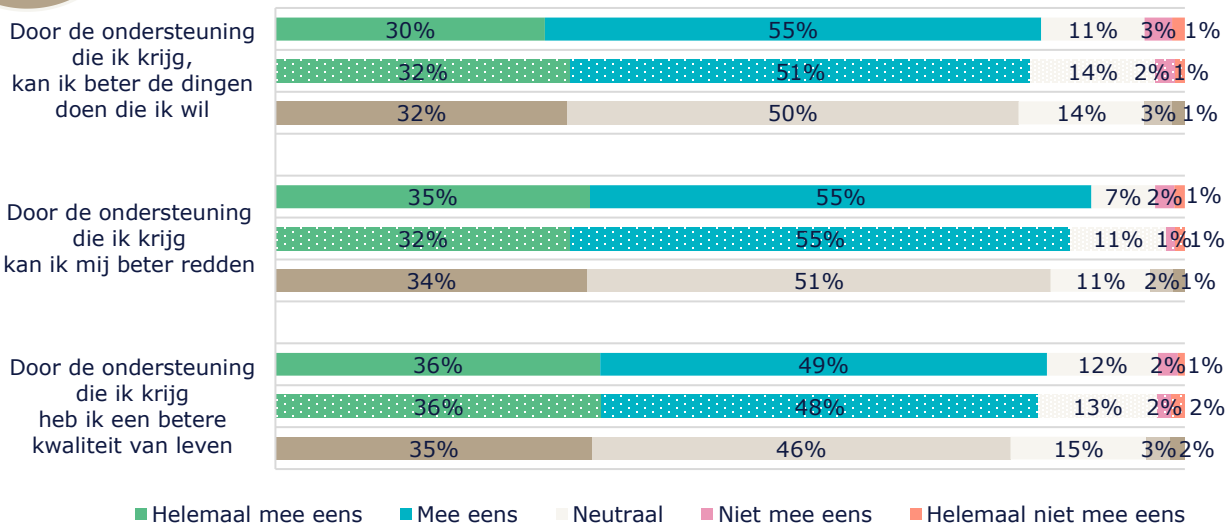
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



De kwaliteit van de ondersteuning wordt goed gewaardeerd

Het overgrote deel van de respondenten is van mening dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (87%). Dit is zowel ten opzichte van voorgaande jaren als van de referentiegroep een stijging. Ook vinden de respondenten dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (87%). In de referentiegroep is dit 85%.

Effecten ondersteuning



■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

Gemeente 2019

Gemeente 2018

Referentiegroep 2019

Cliënten dankzij ondersteuning meer zelfredzaam

De meerderheid van de cliënten geeft aan dat zij de dingen die zij willen doen beter kunnen doen dankzij de ondersteuning die zij krijgen (85%), zij kunnen zich ook beter redden door de ondersteuning (90%) en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen (85%). Alle effecten worden in iets grotere mate ervaren dan vorig jaar. Ten opzichte van de referentiegroep is sprake van een meer positieve waardering.

Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid
2	Tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning
3	Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning
4	Ontevreden over kwaliteit ondersteuning hulpmiddelen
5	Ontevreden over wisselen/vervanging hulp



Ondersteunings- en financieringsvorm

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Meerijstad	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?											
Dagbesteding	7%	13%	17%	19%	11%	14%	10%	16%	14%	18%	11%
Individuele begeleiding	14%	18%	19%	17%	12%	16%	19%	16%	33%	15%	21%
Kortdurend verblijf	1%	1%	1%	2%	1%	2%	2%	3%	1%	2%	1%
Hulp bij het huishouden	61%	58%	59%	67%	65%	60%	61%	70%	66%	62%	62%
Wmo-pas voor de regiotaxi	42%	37%	25%	31%	36%	42%	33%	25%	25%	35%	25%
Een of meerdere hulpmiddelen	28%	30%	27%	22%	26%	21%	24%	20%	18%	20%	24%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	16%	5%	12%	8%	10%	6%	10%	12%	9%	10%	9%
Beschermd wonen en opvang	3%	4%	2%	1%	2%	5%	3%	4%	7%	5%	2%
Anders	3%	3%	4%	6%	4%	3%	6%	4%	6%	5%	7%
N	402	189	515	459	368	377	531	256	747	315	539

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Meerijstad	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?											
ZIN	69%	72%	69%	70%	72%	65%	67%	70%	68%	66%	72%
Pgb	10%	8%	8%	7%	7%	11%	8%	6%	10%	7%	9%
Weet ik niet	23%	22%	26%	26%	23%	27%	27%	26%	24%	28%	21%
N	376	173	476	421	349	338	492	239	720	283	528

Het merendeel van de respondenten uit de gemeente Meerijstad maakt gebruik van de ondersteuningsvorm hulp bij het huishouden (61%). Ten opzichte van het gemiddelde van de regiogemeenten is dit een iets lager percentage (gemiddelde regiogemeenten: 62,8%). Net als (het merendeel van) de andere gemeenten maakt vervolgens een grote groep (33%) gebruik van een Wmo-pas voor de regiotaxi.

67% van de respondenten uit uw gemeente geeft aan zorg in natura te ontvangen. Het gemiddelde van de regiogemeenten is 69%. Van een persoonsgebonden budget maakt 8% van de respondenten gebruik. Het gemiddelde van de regiogemeenten is 8,3%.

Het keukentafelgesprek

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Meierijstad	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint-Anthonis	Uden
Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?											
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek	30%	31%	20%	25%	30%	31%	36%	24%	35%	21%	37%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	2%	1%	2%	1%	2%	3%	2%	0%	4%	1%	1%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	1%	1%	3%	3%	3%	4%	2%	4%	4%	4%	4%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	50%	50%	55%	52%	50%	48%	41%	58%	31%	60%	41%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	5%	5%	4%	4%	3%	4%	6%	5%	5%	4%	5%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	11%	12%	16%	16%	12%	10%	14%	9%	22%	11%	13%
N	355	162	453	442	335	313	478	227	672	257	494

41% van de respondenten heeft een naaste gevraagd aanwezig te zijn bij het keukentafelgesprek. Kijkend naar het gemiddelde van de regiogemeenten (48,7%) is dit een lager percentage. Een groot deel van de respondenten geeft aan niemand nodig gehad te hebben tijdens het keukentafelgesprek met de gemeente (36%).

Colofon

Opdrachtgever:
Opdrachtnemer:
Datum:

Gemeente Meierijstad
BMC
28 mei 2020